



Description de service : service de soutien logiciel (SWSS) pour Cisco Spark

Ce document décrit le service de soutien logiciel (SWSS) pour l'offre Cisco Spark, qui est conçu pour être utilisé avec les offres du programme Spark Flex de Cisco.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/allen/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si le Client a acheté ces services directement auprès de Cisco, ce document est régi par les termes de l'accord international portant sur les services en nuage de Cisco (<http://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/end-user-license-and-cloud-terms.html>) ou par un contrat écrit équivalent entre le Client et Cisco pour la prestation de services en nuage ou les logiciels-services (SaaS) fournis par Cisco (le contrat applicable étant appelé le « **Contrat** »). En cas de conflit entre la présente Description de service et le Contrat, la présente Description de service prévaut. Les conditions de la présente Description de service sont limitées à la portée de la présente Description de service, et ne sont applicables à aucune autre description de service ou aucun autre énoncé des travaux. Les termes en majuscules utilisés dans la présente Description de service et qui ne sont pas définis dans la Description de service ont le sens qui leur est conféré dans le Contrat.

Vente par un revendeur agréé Cisco Si le Client est un utilisateur final ayant acheté ces Services par l'intermédiaire d'un Revendeur agréé Cisco, ce document n'est fourni qu'à titre indicatif; ce n'est pas un contrat entre le Client et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre le Client et le Revendeur agréé Cisco. Le Revendeur agréé fournira le contrat à l'utilisateur final. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire situé à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le Glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Responsabilités de Cisco

Cisco s'engage à fournir les divers Services décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur la commande pour laquelle Cisco a reçu le paiement correspondant.

Service de soutien logiciel (SWSS) pour Cisco Spark – Niveau de base

Pour obtenir plus de renseignements sur l'achat d'un niveau de base pour les achats sur site, veuillez consulter le document suivant :

http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/docs/cisco-software-support-service.pdf

Pour obtenir plus de renseignements sur l'achat d'un niveau de base pour les achats dans le nuage, veuillez consulter le document suivant :

<https://support.ciscospark.com/>

Service de soutien logiciel (SWSS) pour Cisco Spark – Niveau avancé

Vous trouverez ci-dessous la description des fonctionnalités du service **de niveau avancé** :

- **toutes les fonctionnalités du niveau de base sont incluses avec l'abonnement.**

- **Un accès prioritaire aux spécialistes en ingénierie d'assistance technique de niveau 2**
 - Accès direct 24 h sur 24 h, 7 jours sur 7 et 365 jours par an pendant la durée de l'offre aux experts de l'assistance technique (niveau 2), pour les demandes de service initiées par les responsables informatiques ou administratifs désignés du Client. Lorsque la demande de service aura été ouverte et identifiée par Cisco comme un problème de niveau 2, un expert technique apportera une réponse au problème jusqu'à ce que le dossier soit fermé, sous réserve des objectifs du niveau de service de gestion des cas décrits ci-dessous. Dans le cas où la demande de service porte sur un problème de niveau 1 (problème de convivialité/renseignements pratiques/question), celui-ci sera acheminé jusqu'à l'équipe de soutien chargée des problèmes de niveau 1 de Cisco.

- **Formation**
 - Des séances de formation intégrée pour les personnes désignées en tant que responsables informatiques du Client. Cette formation inclut le matériel de formation en libre-service couvrant l'utilisation et le dépannage des services SaaS. En outre, une séance de formation à distance et une documentation seront fournies pour expliquer le processus de communication et d'ouverture d'une demande de service de niveau 2 avec un expert technique. Cette formation est obligatoire, sauf accord contraire de la part de Cisco pour le personnel du service d'assistance informatique du Client, qui remontera les cas à l'assistance de niveau 2 de Cisco.

- **File d'attente prioritaire et prise en charge de cas par l'assistance de niveau 2**
 - Les cas prioritaires sont soumis à l'équipe d'assistance de niveau 2 conformément à la section des objectifs de niveau de service de gestion des cas de ce document.

- **Assistance à l'intégration de la solution**
 - Fournir au Client une assistance réactive pour les intégrations de sessions uniques (SSO) mises en œuvre dans le cadre de la solution de collaboration qui ne fonctionnent pas comme prévu. Prise en charge de l'intégration pour les problèmes de configuration des services d'intégration ou les problèmes relatifs aux outils d'intégration fournis par Cisco qui ne fonctionnent pas comme prévu. Cela n'inclut pas la conception, la mise en œuvre ou le dépannage de l'interface côté Client.
 - La gestion coordonnée des incidents avec un fournisseur tiers ne sera fournie que dans l'éventualité où cette offre de service d'assistance pour les applications en nuage de Cisco est achetée par le Client dans le but de compléter la solution du fournisseur tiers.
 - Dans la mesure autorisée par le fournisseur tiers, Cisco apportera la gestion de problèmes techniques pour les problèmes rencontrés.
 - Dans l'éventualité où Cisco détermine que la remontée des incidents vers un fournisseur tiers est nécessaire, Cisco collaborera avec le Client et le fournisseur tiers applicable pour ouvrir un cas pour le Client dans le système de gestion des cas du fournisseur tiers, en supposant que le Client et le fournisseur tiers aient accepté d'autoriser Cisco à ouvrir des dossiers pour le compte du Client. Dans le cadre des services, Cisco peut avoir à divulguer des renseignements sur le client au fournisseur tiers concerné. De tels renseignements peuvent inclure des journaux et des renseignements sur les contacts. Cisco fournira des renseignements, à la limite permise, au fournisseur tiers qui est en charge des diagnostics et de la résolution des problèmes du Client.
 - Cisco fournira un suivi des actions entreprises pour résoudre le problème du Client en tant que point de contact unique.
 - Prise en charge du diagnostic des éléments de collaboration avec les configurations de produits matériels/logiciels de Cisco par le biais d'une expérience d'assistance. Cette fonctionnalité nécessite tous les composants Cisco pris en charge dans le cadre de contrats d'assistance Cisco (les contrats d'assistance matérielle pour couvrir le RMA) en plus de cette offre.

- **Adoption par l'utilisateur final**
 - Planification et habilitation de l'adoption
 - Cisco collaborera à distance avec le Client pour élaborer un plan de projet d'adoption intégré incluant la stratégie de déploiement, la définition de l'utilisation visée, la formation de l'utilisateur final, le plan de communication ainsi qu'une révision des ressources.

- Gestion de la consommation de l'adoption et production de rapports
 - Cisco effectuera à distance une révision trimestrielle des tendances de la consommation et des obstacles à l'adoption, et s'efforcera de mieux intégrer les services de collaboration fournis par Cisco au sein des processus opérationnels du Client. Pour les offres sur site, la portée de cette fonctionnalité sera limitée aux données que le Client fournit à Cisco, soit par transfert automatisé, soit par transfert manuel.

Service de soutien logiciel (SWSS) pour Cisco Spark – Niveau supérieur

Vous trouverez ci-dessous la description des fonctionnalités du service **de niveau supérieur** :

- **Toutes les fonctionnalités du niveau avancé sont incluses avec l'abonnement.**
- **Directeur de l'assistance désigné (DSM)**
 - **Soutien et gestion de la réussite.** Dès qu'une demande de service est ouverte, Cisco désigne un point de contact distant ayant une expertise technique dans les offres de produits comme principal interlocuteur du Client pour les questions d'assistance technique. Le Directeur de l'assistance désigné (DSM) effectuera les activités suivantes :
 - **Gestion des cas et signalement progressif**
 - La gestion des cas hautement prioritaires signalés par le Client afin de gérer rapidement et de surveiller les activités de résolution de problèmes. La consultation continue et le partage de connaissance avec les équipes internes de Cisco afin de faciliter la signalisation et la résolution des problèmes au moyen d'évaluations supplémentaires effectuées en fonction des cas d'utilisation spécifiques des Clients.
 - **Tendances et analyse de cas**
 - Une surveillance quotidienne de tous les cas signalés par le Client ainsi qu'une analyse des tendances. Mesures des cas et des tendances qui doivent être révisées avec le Client à chaque semaine.
 - **Suivi des problèmes et solutions**
 - Sauf indication contraire de l'assistance à l'intégration de solution ci-dessus, suivi continu des problèmes liés au produit et au service ayant une incidence sur le Client, avec des révisions mensuelles de la feuille de route de la solution. Dans le cas où Cisco identifie un problème avec un produit ou un service tiers, Cisco présentera autant que possible le problème et les informations au Client et au tiers concerné, afin de faciliter le diagnostic et la résolution du problème.
 - **Engagement et résolution des problèmes critiques**
 - Offrir un soutien au Client et à l'équipe TAC de Cisco avec les problèmes critiques en impliquant le centre de dépannage dans la coordination des mécanismes de résolution de problèmes et la collecte de données et en favorisant la résolution rapide des problèmes.
 - **Gestion du changement**
 - **Plate-forme de gestion du changement**
 - Pour les services SaaS, une consultation technique hebdomadaire auprès du Client sur toutes les modifications planifiées qui influencent la disponibilité des services ou les paramètres des fonctionnalités des services SaaS du Client.
 - **Gestion de l'amélioration des services du Client**
 - Consultation technique en lien avec la planification et le déploiement des modifications effectuées par le Client aux services existants du Client (tels que l'amélioration des logiciels et les modifications des offres de services professionnels, ou professional service offering, « PSO »).
 - **Gestion des incidents**
 - Pour les offres SaaS, la coordination des communications avec le Client et le Centre de dépannage du Client lors d'un incident qui affecte le service SaaS afin de faciliter les mises à jour rapides de la situation. Consultation technique avec le Client et les équipes Cisco au sujet de l'impact spécifique et des solutions de contournement qui peuvent permettre une remise en service rapide.
 - Pour les offres SaaS, la collaboration avec l'équipe des opérations Cisco lors de l'analyse post-mortem des incidents qui ont affecté les opérations du SaaS, incluant les analyses

sur les causes profondes de l'incident. Suivi continu de toute action correctrice prise à long terme par le Client qui pourrait entraîner des modifications de la plate-forme ou des produits.

- **Produits livrables récurrents Veuillez noter que toutes les mesures sur la disponibilité du service seront fournies pour les offres SaaS uniquement.**
 - **Réunion de révision des opérations hebdomadaires**
 - Réunion hebdomadaire avec le Client pour réviser les données sur la disponibilité des services, les données concernant les cas et les tendances spécifiques, les problèmes critiques et le statut des projets en cours.
 - **Tableau de bord des opérations mensuelles**
 - Tableau de bord qui contient les données sur la disponibilité du service, les données sur les cas et les tendances spécifiques, les problèmes critiques et le statut des projets en cours dans le but d'informer le Client.
 - **Réunion trimestrielle de révision technique**
 - Réunion trimestrielle avec le Client pour réviser les performances et les objectifs techniques, et mieux comprendre les besoins prioritaires du Client en termes de soutien pour les trimestres à venir.
 - **Formation**
 - Actualisation trimestrielle du centre d'assistance du Client avec une formation à distance en direct et en libre-service, adaptée aux services SaaS déployés du Client, pour se tenir à jour des méthodes de dépannage et des cas d'utilisation du Centre d'Assistance Technique (TAC) de Cisco. Une formation en direct sera centrée sur les principales exigences de formation portant sur la version du produit connexe.
 - **Optimisation et vérification du processus de signalisation progressive**
 - Vérification trimestrielle du processus de signalisation du TAC de Cisco du Client avec recommandations d'actions (p. ex. suggestions de modifications, nouvelle(s) documentation ou modèles, ou nouvelles formations) pour favoriser l'amélioration de l'efficacité générale.
 - **Facilitation de la formation**
 - Sur une base trimestrielle, le DSM identifiera pour le Client les opportunités de formation, les formations (en ligne) ou les cours et les séminaires de formation en lien avec les services de collaboration.

Responsabilités du Client.

La prestation des Services par Cisco suppose que le Client effectuera ce qui suit :

- Désignation d'un représentant agissant à titre d'interlocuteur principal avec Cisco.
- Assister et participer régulièrement aux réunions en ligne avec Cisco afin de réviser les données des opérations de soutien.
- Signaler directement les problèmes de priorité 1 et 2 (p. ex. par téléphone) à l'aide des numéros de téléphone fournis par Cisco et transmettre les renseignements nécessaires demandés par l'expert technique pour que le traitement du problème puisse commencer.
- Désigner les ressources du centre de dépannage qui assisteront et participeront au processus d'évaluation de la formation et de la signalisation, lorsque applicable.
- Informer Cisco de ses procédures opérationnelles standards en lien avec les pratiques de son entreprise, de ses nomenclatures opérationnelles internes et de l'environnement de l'entreprise afin de permettre à Cisco de communiquer et de discuter efficacement des cas avec le Client en fonction du contexte spécifique à l'environnement du Client.
- Lorsque cela est possible et applicable, offrir un accès électronique à l'environnement du Client pour aider Cisco à offrir son soutien.
- Fournir une liste de contacts détaillant le nom, le numéro de téléphone et les adresses de courriel afin d'identifier un représentant principal qui communiquera avec Cisco à des fins d'administration des contrats, c.-à-d. achat et renouvellement, et un ou plusieurs représentants informatiques qui communiqueront avec Cisco pour communiquer de manière directe avec les experts de niveau 2 et pour procéder à l'ouverture des demandes de service.
- Fournir à Cisco, par téléphone, par discussion instantanée, sur le Web ou par courriel, les renseignements utiles sur les dossiers en cours en vue de l'évaluation, du tri, du traitement et de la remontée des problèmes du Client.

- Attribuer un niveau de priorité comme décrit dans les définitions des priorités, ainsi qu'une description précise et détaillée du problème, et toute note de dépannage initiale accompagnée de la justification des niveaux de priorité, s'il y a lieu.
- Fournir une communication opportune afin d'accélérer la résolution d'un problème, par exemple : interlocuteur, voies de communication, etc.
- Maintenir les contrats d'assistance technique de Cisco pour tous les composants Cisco de la solution.
- Le personnel du centre de dépannage du Client terminera la formation en ligne mise à disposition par Cisco qui se conforme avec les produits achetés par le Client.
- Le Client reconnaît que Cisco pourra divulguer des renseignements sur le Client au fournisseur tiers aux fins d'intervention quant au dossier, de soutien spécifique au produit, ainsi que de résolution de problème et de dépannage rapides; le Client autorise une divulgation dans ce sens.

Définition du terme « Priorité »

Priorité (gravité)	Définition
Critique (1)	La fonctionnalité du service principal n'est pas disponible ou une incidence critique s'est produite sur une partie importante des opérations commerciales du Client
Élevée (2)	Dégradation des services ou des aspects des opérations commerciales du Client ont des répercussions négatives sur la performance inacceptable du service
Moyenne (3)	Plusieurs points de défaillance et altération de certains aspects de l'activité du Client, bien que la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles
Faible (4)	Un seul point de défaillance ou des problèmes intermittents / de performance mineurs ayant une incidence minimale sur les opérations commerciales du Client

Procédures de recours

Si le Client estime que les progrès réalisés sont insuffisants ou que la qualité du service de Cisco n'est pas satisfaisante, il est invité à remonter le problème au niveau de direction approprié en demandant à s'entretenir avec le responsable TAC en service.

Objectifs de niveau de service pour tous les cas soumis en vertu de la présente description de service.

Description de l'objectif de niveau de service (SLO)	Gravité	Amélioré	Supérieur
Présentation de cas par téléphone	s.o.	24 h sur 24 et 7 j sur 7	24 h sur 24 et 7 j sur 7
Temps de réponse initial par téléphone **	1-2	<30 minutes	<15 minutes
	3-4	2 heures	1 heure

** Le temps de réponse est défini comme la période écoulée entre le moment où un cas a été soumis dans la solution de gestion des cas, soit par un opérateur soit directement par le demandeur, et le moment où le spécialiste en ingénierie de l'assistance technique a pris contact au sujet du problème.

Glossaire supplémentaire pour le service de soutien logiciel (SWSS) pour Cisco Spark

- Fournisseur tiers fait référence à un fournisseur de service Cisco Cloud Connected Audio ou WebEx qui fait partie du programme d'achat double de partenaires de Cisco.